

证券投资行业工作总结(实用9篇)

总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

证券投资行业工作总结篇一

根据该行业中企业数量的多少、进入限制程度和产品差别，行业基本上可分为四种市场结构：完全竞争、垄断竞争、寡头垄断、完全垄断。

1. 完全竞争

完全竞争型市场是指竞争不受任何阻碍和干扰的市场结构。其特点是：

- (1)生产者众多，各种生产资料可以完全流动。
- (2)产品不论是有形或无形的，都是同质的、无差别的。
- (3)没有一个企业能够影响产品的价格，企业永远是价格的接受者而不是价格的制定者。
- (4)企业的盈利基本上由市场对产品的需求来决定。
- (5)生产者可自由进入或退出这个市场。
- (6)市场信息对买卖双方都是畅通的，生产者和消费者对市场情况非常了解。

2. 垄断竞争

垄断竞争型市场是指既有垄断又有竞争的市场结构。其特点是：

(1)生产者众多，各种生产资料可以流动。

(2)生产的产品同种但不同质，即产品之间存在着差异。产品的差异性是指各种产品之间存在着实际或想象中的差异。这是垄断竞争与完全竞争的主要区别。

(3)由于产品差异性的存在，生产者可以树立自己产品的信誉，从而对其产品的价格有一定的控制能力。

3. 寡头垄断

寡头垄断型市场是指相对少量的生产者在某种产品的生产中占据很大市场份额，从而控制了这一个行业的供给的市场结构。

证券投资行业工作总结篇二

我自 20xx 年 5 月到广东省深圳市场任医药代表以来，经历了深圳市场启动、受挫、再启动上量的整个过程，现将两年来的工作情况报告如下：

一、深圳市场前期的启动情况：

我在 20xx 年 5 月刚接手深圳市场时，该市场在三甲医院的销售一片空白。为了迅速启动市场，除了自己虚心向老员工学习和请教外，同时与该市场的其他公司业务员协调关系，通过各种形式对各医院的相应科室、门诊室、患者群结构、消费习惯、大夫的爱好、性格等方面进行详尽的了解和分析，初步确定以广东省二院为重点终端，以其他医院为辅进行科室开发和维护，奔波在八大三甲医院之间，从细微处着手，关心体贴医生，尽管临床费用相对较少，但自己发挥女性细致、温柔的特长，把工作做细做好，使有限的经费发挥最大

的作用。特别在 20xx 年春节回公司开会期间，根据自己所了解到 的医生的爱好，购买了根雕、腊染、天麻、茅台酒等地方特产，送给不同层次的医生，通过这些工作的开展，与医生建立了深厚的友谊，与个别重点医生还建立起了母女关系。医生对我公司产品的认同度得到了进一步的加强，产品销量也得到了稳步提高。

二、天灾人祸同时危害深圳市场时，坚持做好本职工作：

当深圳市场销量稳步上升的时候，非典突袭河北，整个销售迅速下滑，在此情况下自己仍坚持做好临床工作，开始之初，得知勤洗手能防非典，就从超市里面批发洗手液，对几个科室的医生逐科室去送。几天以后，形势迅速恶化，在自己去不了医院的情况下，仍然坚持电话拜访各医院的目标医生，随时了解防非的各种措施和方剂，自己通过朋友购得了几支重组人干扰素，及时送给重点医生，在非典最严重的五、六月，在省二院门诊患者寥寥无几的情况下，也能销售一百盒。非典之后，通过自己在淡季做扎实的市场工作后，旺季应该是上销量的时候了，但省二院进货情况不升反降，医生在 不断开药，病人在不断拿药，但就不见销量上升，根据自己多年的临床推广经验，肯定省二院出了问题。自己把工作重点转移到查找问题上来，从一些蛛丝马迹中寻找出了省二院被窜货的证据，这一切都是在当时的省区经理胡非严重脱岗，自己孤身一人凭着自己对 制药的忠诚来完成的。 离职以后，本来指望有一个好的经理来带领我们做好市场，谁知来了一个王国青，由于他对市场生疏、对业务生 疏、加之从业心态不正确，到了市场以后，就严重违反财务制度，日常工作抓不住重点，不抓稳定，不解决具体问题，不 上销量，反倒四处点火，把一个本来就问题重重的河北市场，搞得雪上加霜，在自己临床工作无法正常进行的情况下，为 维护公司利益，在河北市场“白色恐怖”的情况下，自己不怕打击报复，不怕丢饭碗，坚持从各种途径如实向公司高层反 映市场实际问题，使公司得以掌握市场更全面的真实情况，及时对问题作出处理，不至于使河北市场毁于个别人之手。

三、深圳的再启动情况以及下步打算：

凡事说起容易做起难！面对巨大的任务压力，做为一名对公司充满爱戴与赤诚的老员工，背负着实现事业追求的理想，体味着享受工作 快乐的激情，我又回到了我一直都没有断绝联系的医生身边，用真诚与执着，还有无尽的关怀与尊敬努力的奉献着。这期间，无论是公司维护资金紧张时我自掏腰包，还是临床费用不到位时我四处举债；无论是国家政府严厉打击还是医院保安围追堵截；无论是早晨七点风雨中迎接医生还是晚上灯火里敲门家访，我都是那样自信！那样快乐！快乐我真心的付出！自信我付出后必然得到的回报！“有志者，事竟成；苦心人，天不负。”在绝大部分药品受国家政策影响销售下滑时，5 月份舒眠胶囊在省二院纯销 超过 800 盒，仅次于乌灵胶囊稳居同类品种第二名。这主要得益于提升原有目标医生李丽娟(我为工作拜认的干妈)等人 销量的同时，又挖掘了一名 胶囊的杀手，在反复大量的感情与物质投资后，5 月份他销售了 300 多盒，六月可以超过 400 盒。而六月份省二院可以突破 1000 盒。和平医院也由四月份的 50 盒上升至五月份的 300 多盒，主要是攻下了在广东省神经内科鼎鼎有名的陈立前和李严，这两人原是 和 (药名)的杀手，在拜访中探询出陈立前喜欢根雕和盆景后，我先后六次给他送根雕和盆景六件，六月份他可以销售 xx250 盒；在得知李严患有咽炎后，我先后托人从香港购买英国产的“渔夫之宝”长期供应给他，使他经年不愈的咽炎明显好转，六月份他可以销售 xx200 盒。总体我所管理的医院五月份 销售有 700 余盒，占河北市场销售的 30 %多。六月份可以突破 1000 盒。下一步我将继续在公司领导的支持与指导下，扎实工作，挖潜上量，到九月份旺季到来时，把销售稳定在 1500 盒，从而顺利完成并努力超额完成公司下达的销售指标。站在北国六月的骄阳里，回首我在 公司的这 750 多个日日夜夜：两年来，我仅是一名一星代表；两年来，我努力过，挫折过，彷徨过，喜悦过，但从来没有退缩过！现在，我的销售已过三万元，已经为公司建立了牢固的医院销售网络，我相信我已经可以做二星代表了，我恳请公司根据河北市场实

际情况，给我信心，给我动力，给我机会，让我做的更多、更好！我将满怀热情，继续在推广 胶囊等 公司优质产品的道路上铿锵前行！无怨无悔。

证券投资行业工作总结篇三

从一个门外汉到对证券投资有一个全新的认识，这一个学期下来，我的收获不止一点点。

在学习证券投资学这门课之前，对股票投资的兴趣早已有之。因为每个人都有一个“财富梦”，每个人都自信能有独到眼光看穿股市，有一番作为。纵使“雾里看花，水中望月”，也不乏勇敢者前赴后继。

当有关股票的消息总是出现在腾讯、新浪、搜狐等网页的显眼位置，当股票投资专家迅速走红，当电视里股票分析的节目越来越多，当书店里股票投资书籍开始铺天盖地，你不得不感叹，原来全民都在炒股，炒股已是一个大潮流。

股票，有人因之一夜暴富，有人因之倾家荡产；有人因之成了精神病有人为之跳楼。股票，中国的股民为之神魂颠倒。股票到底奥妙何在？是怎样一只无形的大手左右着无数股民的命运？股票并没有直接生产出社会价值，它对社会到底有没有益处和贡献？社会经济发展到底需不需要它？还有投资股票就是投机取巧吗？通过学习，慢慢解开了这重重疑惑的一部分。

(一) 正确的认识

一、 什么是证券投资？

在学习这门课程之前对证券投资的概念很模糊，但之后在陈志武的《金融的逻辑》一书看到一些很合适的定义，结合自己的理解，我想证券投资可以说是一种跨时间跨空间的价值交换。比如投资股票，今天买下云南白药的股票，就等于把

今天的价值委托给了云南白药(和市场), 今后再得到回报。对于云南白药来说, 它先用上你投资的钱, 今后再给你回报。这是跨时间的意义。但是这种跨时间的交换又跟未来事件连在一起(云南白药的盈亏), 这里的跨空间是指未来不同赢利或亏损状态, 未来不同的情况。

二、证券投资对社会到底有没有贡献?

以前总认为股票债券等等投资是类似赌博的行为, 并不会产生什么效益, 通过看一些书籍和网上相关知识了解到一个很重要的观点, 就是证券投资是社会经济发展的必然产物, 并且反过来推动了社会经济的发展。在商品经济社会中, 投资是普遍存在的经济现象。投资于证券的资金通过金融资产的发行转移到实体部门, 满足实体部门对货币的资金的需要, 而且促使社会资金流向经济效益好的部门和企业, 提高资金利用效率和社会生产力水平。

(二) 亲身实践

对证券投资有了一个全新的正确的认识后, 我开始与团队一起参加实践。具体就是在叩富网进行模拟炒股。虽说是模拟炒股, 但我们兴趣很足, 认真对待, 并且随着股票的走势涨跌而喜怒哀乐, 股票牵动着我们每个人的心。因为之前对股票不怎么了解, 也由于时间和精力有限, 在实践中还只是浅尝表面, 收获的知识和技能可能还是些很简单的东西, 但还都是我们曾经小小的努力获得的, 愿意与老师分享如下。

一、首先是对股票相关知识有了一些最基本的认识。最主要的是了解了一些图形分析。

一形态。

2. 反转形态: 有头肩顶, 复合头肩顶和复合头肩底, 双重顶和双重底。

3. 了解短中长期移动平均线的分析，指数平滑异同移动平均线(macd)的分析。

4. 大环境分析：（1）利率（2）税收（3）汇率（4）银根松紧（5）经济周期。

5. 小环境的分析：（1）营业收入：一个具有发展潜力的公司，其营业收入必须有快速发展的势头。（2）盈利：有些公司做很多生意，就是不赚钱。公司经营的好坏主要以盈利作为衡量的标准，盈利增加，股价自然上涨。（3）固定资产：固定资产就是公司现有所有的“不动”的资产。（4）类似公司的情况：大家都生产类似产品，如电视机，其它公司的绩效和这家公司比怎么样？同类公司通常有类似的经济周期，股价的波动也类似。（5）品牌的价值，这可能对股价有深远的影响。

二、然后是对炒股的一些技巧的了解。因为我们主要是做的短期的股票操作，所以了解了一些短期操作技巧。

2. 大幅下跌的股票都可抢反弹。这好像我们坐过山车，从山顶落到山谷，由于惯性都要上冲一段距离。遭遇重大利空被腰斩的股票，不管基本面多差，都会有20%的反弹。铁律是：不能热恋，反弹到阻力平台或填补了一两个跳空缺口后要果断下车。

3. 牛市中不要小视冷门股。这就像体育竞技中的足球赛，强队不一定能胜弱队，冷时常发生。牛市中的大黑马哪一只不是从冷门股跑出来的？铁律是不要相中红牌冷门股，这样有可能被罚下场。

4. 高位三连阴时卖出，低位红三兵时买进。这如同每天必看的天气预报，阴线乌云弥漫，暴雨将至，阳线三阳开泰艳阳高照。铁律是庄家将用此骗技洗盘，应结合个股基本情况甄别。

5. 快进快出。这有点像我们用微波炉热菜，放进去加热后要快点端出，如果时间长了，不仅要热糊菜，弄不好还要烧坏盛菜的器皿。原本快进 短抄 结果长期被套是败招，因此，即使被套也要遵循铁律而快出。

三、最后是对投资炒股的一些心得感受。

1. 要把握大势。国家政策分析，行业发展分析，新科技的关注，这些宏观的东西要心中有数。比如农业的发展，某些高科技的发展就很值得关注。

2. 不能光看图。以我自己的经验，如果只用看走势图来炒股，不知公司到底是干什么的和干得怎么样，心里虚的很。

3. 不能盲目跟风。要冷静分析，有时候要坚定相信自己。

4. 专注某几支股票。虽说鸡蛋不能放在一个篮子里，但到处放也不好，势必会分散精力而无暇顾及所有。踏踏实实专注几支股票，操作也不要太频繁。

5. 跟着高手走。跟着高手走一般是不会错的。

(三) 结语

因为这学期课程比较多，学习任务较为繁重，所以时间和精力有限，对股票投资的了解还不是非常专业很深入，以上也是整理的一些零散的所学知识和心得感受，可能有很多不尽人意之处。但我们曾经认真学习过，并且收获了很多快乐。这种教学方式提高了我们的主动性和积极性，使我们快乐地学习主动地学习。我们以后会继续学习证券投资这门学问，有机会也会去实战。还有最重要的是我们体会到了团队合作的乐趣和力量。“所谓师傅领进门，修行靠个人”，最后感谢老师的教导和关爱。我们会继续努力研究学习加实践，以不负老师的期望。我想这不是结束，这是深入学习的另一

个开始!共同加油!

证券投资行业工作总结篇四

20_年我行在市行、县委县政府和监管部门的正确领导下，在全行干部职工的共同拼搏下，认真贯彻落实全市邮储银行工作会议精神，结合党的群众路线教育实践活动以及_当地实际情况，紧紧围绕加快转型、加速发展、安全合规、质效并重的总体工作部署，调整结构，激活机制全力推动_行各项工作健康、稳步、跨越发展。

一、业务收入指标完成情况

截至20_年10月底，我行当年累计实现业务收入987万元，预计全年收入1200万元。

二、主要业务发展指标完成情况

(一)信贷业务

信贷业务收入实现逐年翻番，截至10月底，全行当年累计结余536笔、金额1940万元。

(二)公司业务

公司业务收入、时点余额和日均余额均实现了稳步增长。截止20_年10月全县对公存款余额13.5亿元五家金融机构中我行占比15%。

(三)储蓄业务

个人存款?20_年10月我行个人存款余额77535.88万元，其中邮储自营网点个人存款余额22613.96万元，邮政代理网点余额54921.92万元。我行共米兰城市和奋进大街两个网点，9月

邮储银行储蓄余额负566.67万元代理网点净增912.47万元。

三、主要工作开展情况

(一)细分市场，准确定位，抓住重点，积极营销各项业务。

明确了目标定位后我行建立了一套反应灵敏、决策快速、攻关有力、服务到位的市场营销机制，创造性地开展工作，全方位拓展市场具体做法有提升经营层次，对规模大、要求高的重点优良客户将责任主体提升到业务部，比较大的项目直接由行长负责攻关和谈判，组建强有力的攻关小组，把全行攻关能力较强的人员集中起来组成强力攻关小组对不同特点的企业选择合适的人员进行组合，集团作战上下联动精兵攻坚。突出竞争优势，抓住我行深入推行企业文化建设的契机，在服务上大做文章以优质的服务吸引客户大力营销推出的新业务品种，为客户提供一揽子服务方案，争取在服务的深度和广度上优于他行，行领导以身作则带头攻关保证至少一半的时间用于走访客户，重点客户坚持每月拜访一次，重视改善和提高银企关系。通过不懈的努力我行新争取了一批有价值上档次的客户，如大象集团、国电项目等重点业务，为我行今后两三年的业务迅速发展打下了坚实的基矗。

(二)、坚持品种创新和服务创新多方位发展零售业务。

大力营销零售业务。一是开展规范化服务流程演练，提高服务水平，为储户提供标准化的服务。二是加大吸收理财资金力度。抓住理财资金主要靠努力的特点，全行动员，对周边的商户、村户和老客户有效地吸收理财资金。三是推出了vip服务方案。开设vip优先通道，建立vip客户档案，实施差别式服务，为有价值的私人大客户提供一揽子理财服务方案。四是加大宣传力度以业务宣传为媒介。全行总动员走进城乡的每一个角落加大我行对农村业务市场的渗透力度，宣传了我行的业务，提高了我行的社会知名度。

(三)、加大贷款营销力度，扩大贷款规模，防范信贷风险，不断优化信贷结构。

为增强发展潜力，我们从年初开始就非常重视加快贷款营销工作，特别是消费类贷款积极争取扩大贷款规模带动对公存款业务和结算业务。一是优良客户的贷款营销：主动营销贷款。二是加大项目贷款的营销。在贷款管理的基础工作中，防范信贷风险是今年市行确定的重中之重的一项工作，我行不敢懈怠，信贷审批权限严格执行，所有贷款均有责任人亲自把关审批。同时还组织信贷人员和审批人一起学习有关文件规定，凿清细节，在法律上找着立足点，明确了关键环节。一是坚持审慎原则，对于任何有疑问的票据，不能只凭本人提供的证据，必须信贷人员亲自去核对求证无误后才能受理。二是强化责任认定。经过努力效果较好确保了贷款不良额、不良率均保持在最低，为我行不良贷款率的下迁，作了尽可能的贡献。

总之，在目前的工作中，我行还存在一些不如人意的地方：一是经营理念有待创新。近一年来实践证明，经营理念和思维差距较大，各项业务开展缺乏前瞻性。二是营销意识不强，畏难情绪高，需强化从业人员营销理念和营销意识，挖掘其营销积极性和主动性。三是基础管理还有待进一步规范和完善。基础管理工作距上级和监管部门还有差距，各类基础管理资料有待完善，风险意识有待加强，管理理论有待创新。我行将在今后的工作中总结不足，及时改进确保各项工作再上新台阶。

证券投资行业工作总结篇五

为期一周的证券投资实训，在这周里收获颇多，感慨不少，但是总体来说，我们学到了不少的知识，增长了见识，能够从趋势图里面发现问题解决问题，能够从众多的股票当中发现优良股票并且在实际中赚取收益。

我所选的行业是煤炭行业，其中包含了十家公司，这十家公司里面有一家是在亏损状态，但是就整体平均而言，这家公司对整个十家公司的平均标准都是有着极大的影响，但是，在这样的情况下，煤炭行业的行情由于冬天的来临，股价一直处于上升趋势，在整个股票市场当中是非常有力的一支股票。

同比而言，此次的股票价值上升在很大的程度之上是因为天气的原因，从靖远煤电股票的分析来看，国家在煤炭行业近期并没有推出退步重大的政策来表明是否支持煤炭行业的发展与否。而在其他行业上，许多的金融资金融入市场造成了市场的波动巨大而引起了整个股市的崩溃和其他的震动，最终使整个股市更加虚拟。许多人在炒股的过程中赚了，另一些人又亏了，在我总结来看，完全是靠运气，毕竟其中一个非常重大的因素就是机构的炒作和许多不懂股票的人进入股票市场进行投资操作。

所以我们在以后的投资股票行业中必须谨慎，只有这样才能获益，才能达到自己的目的。实习的乐趣还在于每天学习观察大盘走势分析个股状况。在前辈的帮助和指导下，对股票一无所知的我也开始独立地尝试性地分析一只股票发展趋势。应该说这部分知识的了解和掌握是实习的最大收获。

主体：这一周里，我学习了如何看k线图。涨停板和跌停板屡见不鲜，趋势理论也能在个股中找到印证。偶尔还能发现k线理论中的典型图形，比如说“单针探底”“早晨之星”。除了关心现行股价外，还要参照历史价格，寻找支撑位和目标点。在分析软件中还提供了几个技术指标[macd]乖离率，相对强弱指标，布林线，能量线等。对股票进行技术分析时，这些指标将是重要的依据。

最初我过分关心对股票的技术分析，对各种理论沉迷不已。但老师以及同学们提醒，要养成良好的投资习惯，在技术分析之外，我们更应该关心股票的基本面。

基本面的分析看似只有做长线投资时才用的着，但是一个没有业绩支撑的股票其安全性和稳定性也不会很高。做投资不是作投机，查看上市公司的公司情况和财务状况是十分必要的。在对基本面分析的过程中我认识到了自己在财务知识上的缺陷，看不懂资产负债表和现金流量表，对于资金周转状况也不是很明白。在今后的学习中，将有意识的补充这类知识。不一定每个人都得像会计一样会算帐，但每个人都应该有了解资产状况和投资理财的能力。

再谈谈我所选的靖远煤电股票，该股股票的流通比率比较大，股值的稳定为公司的发展带来的巨大的优势，同比行业其他企业，该股的选择是比较有利的，在前段时间的下跌趋势中走出来，近期应该主要是回升和股价上涨，对我们来说是一个很好的选择。

另外公司内部的重组会增加公司内部的凝聚力能够促进公司发展，内部的各项经营发展都促进了股公司持续快速发展的良好势头。最后就是该公司的股票市场的稳定发展和公司自身经营的发展定会促进股市的健康发展，所以购买此股票也是比较好的选择。

我们可以从下面一个表格可以看出，靖远煤电能够在同行业众多的股票当中脱颖而出毕竟是有术语自己的优势，因为在众多的分析中，各项评论的指标都指向优势条件，所以靖远煤电能够成为强势股也是有自己的原因的。

但是我们再来看看同行的其他股票，如煤气化，该支股票虽然也处于上升的趋势，但是潜力不大以及未来的升值方向也不确定到底能走多远，所以在众多的股票投资者看来更好的选择便是靖远煤电。

下面我们来看看靖远煤电的比较重大的消息——司股价近期走势分析

依据上表可以知道，每股净资产在20xx年x月底大大的增加，从近期看，则可以知道该支股票在近期非常有升值空间，而且在近期看每股净资产也上升的幅度比较大。在总股本上，总股本的组成主要是流通a股。从近期来看，该支股票的价值比较大，而且升值的空间比较大，每股的净收益创近期的新高，能够名列前茅也是有其原因的。

总结这次实训，这次模拟操作我学到了很多，首先在这个市场，我们一定要冷静，不能盲目的去惊讶于股市的大涨大跌，而失去思考能力，以至于做出错误的杀跌或追涨。如果没有树立良好的心态是无法承受由于亏损所带来的压力的同时亏损时很容易使我们丧失理智。难以做出明智的决策，难以在卖与留之间做出抉择。同样，在我们看到一只股票死命的涨，就是大盘跌，它也还是在涨，心里就忍不住了，也想着杀进去，杀进去是可以，但是要深思熟虑，仔细分析一下该只股票为何可以这样上涨，别糊里糊涂掉进庄家的陷阱，接了他们的盘，而不自知。然后再看这只股票，就是一个劲的补跌，好像永远熬不到头的样子。所以，我们在入市的时候，要时刻保留自我的思考，去客观的看待每只股票。而不是盲目的跟风。

其次，在模拟炒股时，一定要自己的选股思路，不要碰自己不怎么熟悉的股票，我们应该选择几只股票坚持每天观察其走势，关心该公司的一切公告信息，运用专业知识判断公司的生产经营状况以及发展前景，再决定是否买进。那样，我们的操作，才不至于出现失误，时刻关注那些上市公司的信息，会让我们把握住掘金的机会，行情的启动，或者扭转，可能就是那些利好、利空带来的，所以我们永远不能与市场脱节，关注行情才能让自己在投资上，获得盈利。

再次，说一下技术分析方面的知识在操作中的运用，选股票，我们往往是从基本面来看一只股票的成长潜力，看是否值得买入，但是，买点的选择，就需要用技术方面的知识来确定买点。从主力进出指标来看，当绿线往上突破时，并且配

合macd[kdj]指标的金叉，以及成交量增大，大致一个较好的买点就确定了，我们可以把握该机会建仓了。当然，还可以用技术指标来决定卖点，当短期指标kdj出现死叉，短期操作者，就要考虑进行斩仓操作了，但是作为一个长期看好该只股票的投资者来说，快到了，他逢低吸入的好时机了。

结尾：通过课堂学习及模拟操作，明显的感觉到自己信息量太少，平时对这个市场的关注也不够，对信息敏感度不高，也很少去思考现今中国市场上所出现的种种经济现象其背后的推动因素是什么。故在以后的学习生活中需做个有心人，养成关注这个市场、积极思考的好习惯。

这次实训操作使我迈出了投资第一步，今后我会继续努力，在实践中总结经验，不断地提高自己。通过本次实训更是增加了我对金融业务的感性认识，培养我综合运用专业知识分析、解决实际问题的能力，同时也为我提供了接触、了解及适应社会的机会，增强学生的事业心和敬业精神。我坚信通过以后的学习和实践，我会很好的融入这个领域的。有人说：炒股就像做人，只有你的方法正确了，策略正确了，沿着正确的道走，你才会走到成功的彼岸。如果走上“旁门左道”永远也不会有最大的成功！希望通过我们的不断学习和努力实践，我们每个投资者都能驰骋于这片领域。

最后就是希望大家能够在以后如果能进入这个行业一定要先多了解知识，只有这样才能立于不败之地，成为未来证券市场的栋梁之才。

证券投资行业工作总结篇六

“十五”期间，我县旅游工作在县委、县政府的正确领导下，积极贯彻省委、省政府把江西建成沿海发达地区的后花园的精神，以丰富的山水生态资源为依托，加大资源开发力度，强化旅游业管理，积极推动市场宣传，使起步较晚的武宁旅游行业呈现出了蓬勃的发展势头，到“十五”末，全县预计

年接待游客达2x人次，预计年旅游总收入1.2亿元，旅游业已经初步成为拉动×××域经济发展的一项新兴支柱产业。

一、领导重视程度不断增强，旅游业发展环境日渐优越。1、政府主导型战略初步形成。“十五”期间，是我县旅游业从刚刚起步到发展较快的一个重要时期。这一时期，若没有政府的主导作用，旅游业发展往往寸步难行□20xx年，县委、县政府制定出台了《加快旅游业发展的工作意见》，明确提出“全县上下要把旅游业长期作为我县县域经济新的增长点来突出地抓”，成立了县委书记亲自挂帅的旅游开发领导小组，同时，明确了全县各乡镇、县直及条管各有关单位的旅游开发任务□20xx年，县委、县政府又进一步提出“1321”工程，把旅游业作为富民强县的特色经济来抓，明确了其支柱产业的地位□20xx年度，我县首次将旅游发展专项资金列入县财政预算，加大了政府对旅游业发展的扶持力度。

2、旅游发展规划逐步完善□20xx年，县政府委托×××城市规划设计院编制了《武宁湖旅游总体规划》；20xx年，县政府又斥巨资聘请江西师大旅游发展研究中心编制了《×××旅游业发展总体规划》，这两个规划已初步成为指导武宁旅游业发展的纲领性文件。

3、旅游从业人员队伍迅速壮大。“十五”初期，我县旅游业正处于刚刚起步阶段，其从业人员数量偏少、素质偏低，远远不能适应旅游业的发展需要。经过五年的努力，随着旅游开发建设力度的加大和各旅游景区景点的建成开放，全县旅游从业人员队伍迅速壮大，一批具有专业知识和中专以上学历水平的人才逐步充实到旅游专业人才队伍中来；县职业中专开设了旅游专业班，积极为我县旅游业发展培养和储备专业人才□20xx年初，县委决定专门成立旅游局，以进一步加强旅游行业管理，推动全县旅游事业快速发展。旅游从业人员队伍的迅速壮大，为我县旅游业的长足发展提供了有力的人才保障和智力支持。

二、开发建设力度不断加大，旅游业整体规模日益壮大。

1、旅游开发不断升温。到“十五”末，全县累计签约旅游开发项目6，签约资金33亿元。国防教育基地、步红休闲娱乐城、中国五矿集团开发武宁湖沿湖岛屿项目等一批投资规模过亿元、旅游品味档次高的重大项目相继落户武宁并开工建设。各路客商普遍看好武宁丰富的生态旅游资源和后发优势，有力地推动了武宁旅游业开发建设的持续升温。

2、景区景点建设初具规模。“十五”期间，武宁旅游景点不论是在数量上还是在档次品位上，都有大的变化。到“十五”末，全县已建成开放8类2景区(点)，初步形成了一个融山上、湖岛、漂流、溶洞、宗教、温泉、生态观光农业和休闲娱乐于一体的比较完整的生态休闲度假型旅游风景名胜区。火爆省内外的武陵岩峡谷漂流，较九江龙宫洞都不遑多让的“江南地下水晶宫”鲁溪洞，长年雾气缥缈的神雾山，省委孟建柱书记赞不绝口的平尧生态农庄，立有亚洲最高石刻观音像的观音岛，建有观湖双塔、可饱览40x个千姿百态岛屿的观湖岛，以及可欣赏茶道表演和武宁传统剧目采茶戏的茶岛等景点，都具有较丰富的文化内涵和较高的品位档次。另外，全县尚有各类在建旅游项目2，累计已完成实际投资960x万元。

3、基础配套设施建设快步跟进。在上级党委、政府及各有关部门的大力支持下，“十五”期间，共计投入资金280x万元，修建旅游公路11条104.5公里，新架旅游供电专线85公里，新建无线通讯基站、直放站。投入资金97x元兴建的县城旅游码头年内将建成开放，投资10x元兴建的杨洲旅游码头已建成投入使用。全县各类旅游配套设施建设快步跟进，“吃、住、行、游、购、娱”等旅游要素功能逐步完善，有力地促进了武宁旅游业的快速发展。

三、宣传促销领域不断拓展，旅游业知名度日渐攀升。

1、申报工作提升了武宁旅游业的档次。武宁湖申报国家级重点风景名胜区工作和九岭山申报国家森林公园工作，取得了突破性进展。武宁湖已由省政府向国务院正式申报国家级重点风景名胜区，国家建设部专家工作组现场考评评估已通过；九岭山申报国家森林公园各项资料已上报国家林业部，首批专家考察组已经考察完毕，申报工作可望今年取得成功。

放飞江西生态游”活动和市政府组织的“九江人游九江”活动；主办了“神奇大雾山，锦绣武陵岩”笔会活动；利用已开放景区景点的接待能力，成功地与黄石、武汉、长沙、南昌、九江等地旅游社、报社、电台、电视台共同组织了十余次如学生夏令营、避暑宿营、汽车接力赛、自驾车旅行、玩家俱乐部、漂流比赛、登山比赛等活动；邀请各大旅行社老总、新闻媒体记者、社会各界知名人士到武宁来旅游、踩线、观光等。通过积极组织和主动参与各项旅游宣传促销活动，推介了武宁丰富的旅游资源，扩大了武宁旅游业在全省、全国的影响力。

3、各种宣传推介资料展示了武宁旅游业的魅力风采

采□20xx□20xx年，县文化广播电视旅游局连续两年修订重编了《旅游与文化》一书□20xx年又重新设计制作了装帧精美的《武宁旅游》画册；县政协支持编印了《武宁风情》一书；县电视台制作了《走进武宁湖》、《绿水青山美武宁》等电视风光片；全县各旅游景区景点自行制作的宣传画册、音像资料等等，均生动形象地反映了武宁旅游的风貌，较为全面地展示了武宁旅游业美仑美奂的魅力风采，成为推介武宁、宣传武宁的不可或缺的有力工具。

四、规范管理水平不断提高，旅游业发展态势日趋看好。

1、规范了旅游开发管理。为有效保护我县优美生态环境，合理开发利用旅游资源，规范全县旅游市场秩序，促进全县旅游业稳步、健康、有序发展□20xx年5月份，县政府结合我县实际，制订出台了《×××旅游开发管理若干规定》（武府

发(20xx)11号文件),对旅游开发中涉及的土地管理、项目审批、生态环境保护、森林资源保护、景区规划及日常管理等问题进行了规范。如今,从旅游开发项目的立项、准入、规划审批到开工建设,均有一整套严格的审批程序,诸如旅游开发保证金制度,旅游项目集体讨论审批制度等等,这些严格的管理制度,有效地避免了旅游资源的无序开发现象。

2、强化了旅游行业监管。“十五”期间,按照上级统一安排部署,我们对全县的旅游市场秩序进行了多次专项整治,严厉打击了旅游市场中的不法经营行为,切实维护了各旅游业主和广大游客的合法权益。连续几年来,我们组织旅游业有关单位×××内全市百强民营企业对旅游行风进行了认真的评议,促进了旅游业行风的进一步改善。牵头组织旅游、国土资源等部门先后两次对涉及违约的79宗旅游开发用地进行了清理,收回违规开发用地516,严格了旅游开发中的土地管理□20xx年9月,全县旅游行业协会正式成立。旅游行业协会的成立,加强了会员单位之间的横向交流,发挥了较好的行业自律作用,促进了旅游业经营管理整体水平的提高。

3、狠抓了旅游安全。“十五”期间,我们逐步建立健全了全县旅游安全管理体系,充实完善了各旅游景区景点的紧急救援机制,实行了专项检查和平时抽查相结合的安全检查管理制度。每年五一、十一和春节黄金周前,县政府均要牵头组织各有关部门组成联合检查组,对全县各旅游景区景点进行严格的安全检查和督促整改。同时,在黄金周期间,还专门抽调人员到各开放景区景点进行现场巡查监管,防止出现安全问题。

证券投资行业工作总结篇七

自从x年参加工作以来,在公司领导的正确领导下深入学习贯彻和落实总公司制定的各项制度和政策,探索和开拓生存与发展的新思路。进一步解放思想,转变观念,以经营发展为

中心，以改革创新为动力，以服务质量为保证，以提高效益为目标，不断强化主营业务和优势产品，不断优化内部管理和运作模式，不断深化企业重组与改革，方方面面的工作都有了新的进展。

本人于x年毕业于邮电学校[]20xx年6月因工作需要调入商客部担任聚类客户经理[]20xx年1月又调入政企部担任中小企业及学校客户经理。如下对这些年来的工作总结如下：工作业绩：

1[]x年x月至x年xx月在商客部担任聚类客户客户经理。在此期间每月圆满的完成了x个客户的维系、合同的签订、增值业务的发展及相关费用的按时收取。

2[]x年至x年xx月办理了校和校班级总机业务，总客户数量达到了x户，取得了不错经济效益。

3[]x年x月与电大和中心血站签订了翼机通业务拉动了移动业务量和收入。现已签订了师范和卫校的翼机通业务。

为客户服务工作方面如下：

采取灵活的营销策略，制订个性化营销预案，与客户签订全面合作协议，防止竞争对手因跟客户沟通不当乘虚而入，巩固和发展电信业务。

2、在保存量上，我们将通过对重组后通信市场格局中及对手竞争重点的分析，在存量保有过程中做到了“攻防结合”。即保有存量客户，重点避免中高端客户流失；维护新增市场份额，限度抢夺新增客户；维持现有客户话务量，减少话务流失；重点突破竞争对手高价值集团客户市场；通过多业务捆绑，削弱竞争对手强势的移动市场占有率；有针对性选择重点家庭和企业，推进移动和固网业务的融合。

3、对于宽带，将采取以下措施：

- 1) 扩大宣传，降低宽带印象价格。
- 2) 定期对它网即将到期用户进行派单, 有针对性策反。
- 3) 大力拓展社会营销渠道。
- 4) 开展聚类目标客户专项调查和营销，细致梳理和调查宽带目标客户，建立动态档案，跟踪营销，积极开展团购活动。
- 5) 锁定教育行业，开展专项调查和针对性营销。
- 6) 实施对离网用户的两级管控，不断提高挽回成功率。

4、做好转型，促进增量：

- 1) 中小企业、教育等行业继续推进宽带接入发展。
- 2) 根据特定行业用户的特点，适时开展有针对性的团购活动。利用政企客户三类关键人（主要领导、分管领导、经办人）的影响力，充分挖掘行业客户的员工宽带市场。

5、为积极应对竞争，取得竞争主动，保证科学的经营决策，健全和完善中小企业档案，以电话联系形式，逐个了解包括企业所有电话号码、公司规模和人数及老板或负责人在内的信息，再根据已收集的中小企业资料，有针对性地上门走访，在做好服务工作，解决客户通信问题，引导客户通信需求的同时，进一步了解和把握公司情况，根据走访结果，不断完善客户资料。

以上是本人这些年来的工作业绩及工作心得。面对日益激烈的市场形势，我们必须正视现实，发奋努力，以改革创新、与时俱进的思想品格和知难而上、艰苦创业的工作作风，不断解决工作中存在的问题、应对前进道路上的各种风险和挑战，为塔城电信分公司深化改革、加快发展做出新的更大的

贡献。

证券投资行业工作总结篇八

20xx年“十一”黄金周，景区共接待海内外游客11.6万人次，同比增加5.5%。黄金周期间，景区管委按照市委、市政府工作部署，努力做好山、海、品牌、文化四篇文章，充分发挥某风景区在青岛市旅游发展中的龙头作用，在市假日旅游指挥部的正确领导和各有关方面的大力支持下，景区全体干部职工和各方面工作人员一道坚守工作岗位，认真履行工作职责，严格规范管理，文明热情服务，整个景区环境优美，秩序井然，未发生治安、安全责任事故。

一、旅游高峰进一步缓和，客流分布更趋均衡今年“十一”黄金周，是长假制度实施以来的第15个黄金周，全国各大旅游景区假日旅游消费更趋成熟，散客比重逐步扩大，自驾车旅游持续升温。风景区客流分布在黄金周中呈现出“三多三少”的新特点，“三多”是散客多、自驾车多、新景点游客增多；“三少”是旅游高峰游客比例减少、旅行社团队减少、传统景点客流减少，出现“高峰不突出，客流更均衡”的趋势，更有利于景区健康有序运行。

(一)各景区客流分布更趋均衡。“十一”黄金周，景区传统的流清、太清游览线路客流呈下降趋势，由流清进入景区的游客人数所占游客总人数的比例略有下降，从20xx年“十一”黄金周的58.4%，降为这次黄金周的57%。巨峰、北九水游览区客流增幅明显，同比分别增长20%和33%，所发挥的接待作用显著增强。两大游览区接待游客人数占景区总游客数的比例，分别从20xx年“十一”黄金周的5.4%和18.8%，上升到这次黄金周的6%和22.5%。

(二)时间分布更趋合理。黄金周期间，部分游客和旅行社团体有意规避上午旅游高峰和交通调流时间，选择下午进入景区。2:00以后进入景区的游客人数所占总游客数的比例，

由20xx年“十一”黄金周的12.5%，上升至这次黄金周的14.6%。

(三)客源结构出现团体减少，散客增加的趋势。随着私家车的普及和景区交通的日趋便利，散客所占游客总量比例明显增加，旅行社团体所占游客总量比例有所下降。黄金周期间，景区接待旅行社团队人数占总游客数的比例由20xx年“十一”黄金周的35%，减少至这次黄金周的31%。

二、交通管制作用弱化，景区容纳能力加强今年黄金周，假日指挥部根据景区实际情况，采取了灵活的交通调流措施，在10月2日至4日采取交通管制措施，日均管制时间由以往黄金周的5小时减少到这次黄金周的3.5小时，极大方便了自驾车出游的游客。大河东停车场三天累计停放车辆1200余辆次，发送旅游循环车240车次，转运游客6300余人次。转运游客人数占从流清进入景区游客总量的18%，车辆容纳量占从南线进入景区车辆总量的34%。景区管委针对自驾车增多的情况，积极采取措施，确保景区良好的交通秩序。

一是在节前完成仰口停车场、北九水停车场的扩建改建工作，增加停车位800余个。二是在主要游览路沿线增设交通指示牌、导向牌和调流方案说明牌，方便游客游览。三是在新闻媒体加强交通调流方案的宣传，在游客中发放说明交通调流情况的《致游客一封信》，增进游客对景区车辆调流工作的了解和认可。四是在主要游览线路和各车场入口增派工作人员，协助做好车辆的疏导和停放。

三、安全工作措施到位，假日旅游安全得到有效保障景区管委各部门、各单位认真贯彻落实省、市关于加强黄金周安全保障工作的指示精神，始终把安全保障工作放在最为突出的位置，不折不扣地做好各项安全管理工作。

一是责任到位。节前召开黄金周工作动员会，总结分析历次黄金周安全工作成功经验和薄弱环节，有针对性制定了安全

工作方案，明确责任分工。根据安全管理标准制定出各游览区安全工作目标，并予以量化、细化，与督查考核相结合，确保安全工作各项措施落实到位。

二是检查到位。开展了安全工作大检查，重点检查在台风和强降雨中遭袭的桥梁、游览路、防护栏和索道等旅游设施，对损毁设施及时组织抢修，清除落石、滑坡等安全隐患，确保不发生安全责任事故。

三是教育到位。组织干部职工和经营业户进行安全生产教育，进一步树立“没有安全就没有旅游”的责任意识。在主要游览区内发放致经营业户的一封信，开展旅游安全自查自纠活动，提升景区整体安全工作水平。

四是管理到位。节日期间，按照“谁主管、谁负责”和“统一指挥，分级管理”的原则，实行各级领导负责制和岗位安全责任制，在各游览区建立了安全工作领导小组，在景区旅游沿线、车场、主要景点等处设置安全管理员，完善值班、值勤制度，并认真抓好落实，为黄金周旅游安全工作提供有力保障。

四、服务品牌成为新亮点，旅游质量显著提高 黄金周期间，景区广大干部职工结合iso9001质量管理体系的推行，强化优质服务观念，积极开展“山海之约、满意之旅”主题服务活动，进一步完善服务流程，严格服务标准，建立人性化、亲情化、细微化的服务模式。一是流清管理处努力打造“流清快通”服务品牌，改进工作流程，完善工作措施，加快售检票速度，提高车辆通关能力。二是北九水管理处充分发挥国家级“青年文明号”示范带动作用，团员青年佩戴团员服务牌，在三水等处设置旅游服务咨询台，为广大游客提供咨询、救护等服务。三是太清、仰口管理处认真加强“服务无极限”、“情景交融仰口行”等服务品牌建设，组织开展各种便民服务活动，为游客提供开水，帮助游客寻找丢失财物、走失亲友，积极营造温馨的游览环境。黄金周期间，景区品

牌服务已成为新亮点，也是景区实现旅游由数量型向质量型转变的重要举措。

五、文化建设成果初现，游览内容极大丰富近年来，景区管委积极推进“文化某”建设，全面整合文化资源，精心打造文化品牌，为某风景区的长足发展提供了重要文化支撑。节日期间，按照“顺法自然”道家思想修建的北九水游览区九水十八潭，体现“八卦”文化的巨峰环行路、文化墙，纪念名僧法显的棋盘石法显广场等新景点，吸引了海内外越来越多的游客前往游览，不仅成为游客体验传统文化重要窗口，也已成为景区新的旅游增长点，极大丰富了景区游览内容。此外，景区管委充分发挥山海特色优势，积极打造精品游览线路，满足游客听山观海、体验自然的需求。

一是构建电视、报纸、广播、网络全方位的宣传平台，加强景区特色宣传，积极推介精品旅游景点，并在景区内建设完善的旅游标示导向系统，帮助游客游览。

二是在龙潭瀑、潮音瀑等处增设护栏和铁链，完成北九水冷翠峡循环路和沿途景观型水库建设，拓宽八水河游览路，在确保安全的前提下，尽可能满足游客亲近自然的需要。

三是增加太清湾游艇班次，充分发挥出这一特色海上游览项目优势。

四是加强景区旅游市场多元化建设，丰富旅游纪念品种类，为游客提供体验某茶、海鲜等当地特产的场所。六、景区执法能力进一步加强，综合协作机制更趋成熟黄金周期间，景区管委严格执法、文明服务，进一步提高依法行政水平。加强对景区市场监管，取缔了旅游沿线无证经营的商业摊点，杜绝了强拉强卖、围车叫卖、骗客、宰客等现象；对非法营运车辆和无证导游等难点问题集中进行了整治；对部分游览区内存在的封建迷信活动进行了治理；加强对各种逃漏票和倒卖景区门票行为的监管，切实保障广大游客利益；对卫生死角进行

了重点清理，进一步净化了景区旅游环境。公安、交警、工商、交通、公交、卫生监督、质监和军车纠察等方面工作人员、部队官兵按时到位，与景区管委工作人员一道，积极协调，密切配合，确保旅游接待管理工作得以有条不紊地进行。

证券投资行业工作总结篇九

针对今年公司总部下达的经营指标，结合总经理在20xx年商务大会上的指示精神，分公司将全年销售工作的重点立足在差异化营销和提升营销服务质量两个方面。面对市场愈演愈烈的价格竞争，我们汉阳分公司没有一味地走入“价格战”的误区。我常说“价格是一把双刃剑”，适度的价格促销对销售是有帮助的，可是无限制的价格战却无异于自杀。对于淡季的汽车销售该采用什么样的策略呢?我们摸索了一套对策：

对策一：加强销售队伍的目标管理

- 1、 服务流程标准化
- 2、 日常工作表格化
- 3、 检查工作规律化
- 4、 销售指标细分化
- 5、 晨会、培训例会化
- 6、 服务指标进考核

对策二：细分市场，建立差异化营销

我们对以往的重点市场进行了进一步的细分，不同的细分市场，制定不同的销售策略，形成差异化营销;根据**年的销售形势，我们确定了出租车、集团用户、高校市场、零散用户

等四大市场。对于这四大市场我们采取了相应的营销策略。对政府采购和出租车市场，我们加大了投入力度，专门成立了出租车销售组和大宗用户组，分公司更是成为了出租车协会理事单位，更多地利用行业协会的宣传，来正确引导出租公司，宣传**品牌政策。平时我们采取主动上门，定期沟通反馈的方式，密切跟踪市场动态。针对近两年**市场出租车更新的良好契机，我们与出租公司保持贯有的良好合作关系，主动上门，了解出租公司换车的需求，司机行为及思想动态；对出租车公司每周进行电话跟踪，每月上门服务一次，了解新出租车的使用情况，并现场解决一些常见故障；与出租车公司协商，对出租司机的使用技巧与维护知识进行现场培训。针对高校消费群知识层面高的特点，我们重点开展毕加索的推荐销售，同时辅以雪铁龙的牌介绍和文化宣传，让他们感受雪铁龙的悠久历史和丰富的企业文化内涵。另外我们和**市高校后勤集团强强联手，先后和理工大后勤车队联合，成立校区维修服务点，将服务带入高校，并且定期在高校组织免费义诊和保养检查，在高校范围内树立了良好的品牌形象，带动了高校市场的销售。

对策三：注重信息收集 做好科学预测

当今的市场机遇转瞬即逝，残酷而激烈的竞争无时不在，科学的市场预测成为了阶段性销售目标制定的指导和依据。在市场淡季来临之际，每一条销售信息都如至宝，从某种程度上来讲，需求信息就是销售额的代名词。结合这个特点，我们确定了人人收集、及时沟通、专人负责的制度，通过每天上班前的销售晨会上销售人员反馈的资料和信息，制定以往同期销售对比分析报表，确定下一步销售任务的细化和具体销售方式、方法的制定，一有需求立即做反应。同时和品牌部相关部门保持密切沟通，积极组织车源。增加工作的计划性，避免了工作的盲目性；在注重销售的绝对数量的同时，我们强化对市场占有率。我们把分公司在**市场的占有率作为销售部门主要考核目标。今年完成任务，顺利完成总部下达的全年销售目标。

对于备件销售，我们重点清理了因为历史原因积压下来的部分滞销件，最大限度减少分公司资金的积压。由于今年备件商务政策的变化，经销商的利润空间进一步缩小，对于新的市场形势，分公司领导多次与备件业务部门开专题会讨论，在积极开拓周边的备件市场，尤其是大客户市场的同时，结合新的商务政策，出台了一系列备件促销活动，取得了较好的效果。备件销售营业额**万元，在门市销售受到市场低价倾销冲击影响较大的情况下，利用售后服务带动车间备件销售，不仅扭转了不利局面，也带动了车间的工时销售。

活动，以及各班组之间的自查互查工作；建立了每周五由各部门经理参加的的车间现场巡检制度，对于售后维修现场发现的问题，现场提出整改意见和时间进度表；进站专人接待，接车、试车、交车等重要环节强调语言行为规范；在维修过程中，强调使用“三垫一罩”，规范行为和用语，做到尊重用户和爱护车辆；在车间推行看板管理，接待和管理人员照片、姓名上墙，接受用户监督。为了进一步提高用户满意度，缩短用户排队等待时间，从6月份起，售后每晚延长服务时间至凌晨1:00，售后俱乐部提供24小时全天候救援；通过改善售后维修现场硬件、软件环境，为客户提供全面、优质的服务，从而提高了客户的满意度。全年售后维修接车台次，工时净收入**万元。

二、 强化服务意识，提升营销服务质量

20xx年是汽车市场竞争白热化的一年，面对严峻的形势，在年初我们确定了全年为“服务管理年”，提出“以服务带动销售靠管理创造效益”的经营方针。我们挑选了从事多年服务工作的员工成立了客户服务部，建立了分公司自身的客户回访制度和用户投诉受理制度。每周各业务部门召开服务例会，每季度结合商务代表处的服务要求和服务评分的反馈，召开部门经理级的服务例会，在管理层强化服务意识，将服务工作视为重中之重。同时在内部管理上建立和完善了一线业务部门服务于客户，管理部门服务一线的管理服务体系；在

业务部门中重点强调树立服务于客户，客户就是上帝的原则；在管理部门中，重点强调服务销售售后一线的意识。形成二线为一线服务，一线为客户服务这样层层服务的管理机制。积极响应总部要求，进行服务质量改进，强化员工的服务意识，每周召开一次服务质量例会，对上周服务质量改进行动进行总结，制订本周计划，为用户提供高质量、高品质的服务。并设立服务质量角对服务质量进行跟踪及时发现存在的不足，提出下一步改进计划。分公司在商务代表处辖区的各网点中一直居于服务评分的前列，售后服务更是数次荣获全国网点第一名。在加强软件健身的同时，我们先后对分公司的硬件设施进行了一系列的整改，陆续建立了保养用户休息区，率先在保养实施了“交钥匙”工程；针对出租车销量激增的局面，及时地成立了出租车销售服务小组，建立了专门的出租车销售办公室，完善了用户休息区。根据当期市场特点和品牌部要求，我们开展了“三月微笑服务”、“五一微笑送大礼”、“夏季送清凉”、“金秋高校校区免费检查”、小区免费义诊、“冬季送温暖”等一系列活动，在客户中取得很大的反响，分公司的服务意识和服务质量也有了明显的提高。

三、 追踪对手动态 加强自身竞争实力

对于内部管理，作到请进来，走出去。固步自封和闭门造车，已早已不能适应目前激烈的轿车市场竞争。我们通过委托相关专业公司，对分公司的展厅现场布局和管理提出全新的方案和建议；组织综合部和相关业务部门，利用业余时间，对**市内具有一定规模的服务站，尤其是竞争对手的4s站，进行实地摸底调查。从中学习、利用对方的长处，为日后工作的开展和商务政策的制定积累了第一手的资料。

四、 注重团队建设

分公司是个整体，只有充分发挥每个成员的积极性，才能。年初以来，我们建立健全了每周经理例会，每月的经营分析

会等一系列例会制度。营销管理方面出现的问题，大家在例会上广泛讨论，既统一了认识，又明确了目标。

在加强自身管理的同时，我们也借助外界的专业培训，提升团队的凝聚力和专业知识。通过聘请国际专业的企业管理顾问咨询公司()对员工进行了如何提高团队精神的培训，进一步强化了全体员工的服务意识和理念。

20xx年是不平凡的一年，通过全体员工的共同努力，分公司经营工作取得了全面胜利，各项经营指标屡创历史新高。

在面对成绩欢欣鼓舞的同时，我们也清醒地看到我们在营销工作及售后服务工作中的诸多不足，尤其在市场开拓的创造性，精品服务理念的创新上，还大有潜力可挖。还要提高我们对市场变化的快速反应能力。为此，面对即将到来的20xx年，分公司领导团体，一定会充分发挥团队合作精神，群策群力，紧紧围绕“服务管理”这个主旨，将“品牌营销”、“服务营销”和“文化营销”三者紧密结合，确保分公司20xx年经营工作的顺利完成。